



FAQ

Selo de Excelência em Franchising

FAQ – SELO DE EXCELÊNCIA EM FRANCHISING (SEF) 2027

Este documento esclarece as dúvidas mais frequentes sobre o processo do Selo de Excelência em Franchising (SEF) 2027. Ele funciona como um guia de apoio, mas não substitui o Regulamento Oficial, cujas disposições sempre prevalecerão.

1. SOBRE O SEF E MODALIDADES DE PARTICIPAÇÃO

1.1. O QUE É O SEF E QUAL O SEU OBJETIVO?

O Selo de Excelência em Franchising (SEF) é uma iniciativa da ABF que reconhece as marcas com os melhores níveis de satisfação junto aos seus franqueados, com base em uma pesquisa independente.

Seu objetivo é incentivar a melhoria contínua e valorizar marcas que mantêm relações sólidas e sustentáveis.

1.2. QUAL A DIFERENÇA ENTRE PARTICIPAR APENAS DA PESQUISA E CONCORRER À CHANCELA?

- **Apenas Pesquisa:** A marca tem acesso ao relatório da pesquisa, porém não concorre à chancela.
- **Chancela:** A marca tem acesso ao relatório da pesquisa, e concorre à chancela do Selo de Excelência.

2. ELEGIBILIDADE E REQUISITOS

2.1. QUAIS SÃO OS REQUISITOS MÍNIMOS PARA CONCORRER À CHANCELA? [regulamento](#).

- Para concorrer, a marca deve atender cumulativamente aos seguintes critérios:
- Ter o primeiro contrato de franquia assinado antes de 31/12/2024.
- Ser associada à ABF com data de admissão anterior a 31/12/2025.
- Estar em dia com todas as obrigações e direitos perante a ABF (inclusive financeiras).
- Possuir no mínimo 5 franqueados e 10 unidades franqueadas em operação.
- Possuir 100% dos CNPJs das unidades cadastrados e ativos na Receita Federal.
- Não possuir penalidade ética irreversível nos últimos 12 meses.

2.2. QUAIS SÃO OS REQUISITOS MÍNIMOS PARA PARTICIPAR APENAS DA PESQUISA? [regulamento](#)

A marca precisa ser associada à ABF, estar em dia com as obrigações, possuir o 1º contrato de franquia assinado e ter no mínimo 3 franqueados e 3 unidades em operação.

3. INSCRIÇÕES E DADOS DA REDE

3.1. COMO E QUANDO REALIZAR A INSCRIÇÃO?

A inscrição é feita exclusivamente pela Central do Associado ABF, respeitando os lotes previstos entre agosto e novembro de 2026. O valor da inscrição não é reembolsável.

3.2. COMO PARTICIPAR DO SELO DE EXCELÊNCIA EM FRANCHISING?

Para participar, é obrigatório que a marca atualize suas informações na **Central do Associado da ABF** antes de iniciar o processo de inscrição. Após a atualização das informações, a marca deve acessar o ícone “SEF” e seguir com as etapas abaixo:

- Regulamento
- Dados Básicos
- Upload Franqueados
- Pagamento
- Confirmação

Na etapa “upload franqueados” é obrigatório inserir a relação completa de todos os franqueados da rede, contendo os seguintes dados:

- Nome completo
- Celular de contato (WhatsApp)
- Contato adicional/alternativo (não obrigatório);
- E-mail
- CPF

3.3. COMO FAÇO PARA ATUALIZAR A BASE DE UNIDADES NA CENTRAL DO ASSOCIADO?

Não espere o SEF para atualizar os dados de unidades da sua marca. Mantendo a sua base atualizada, você tornará o processo mais fácil e prático.

Na Central do Associado, acesse o item Cadastro > Dados de investimento e Expansão e clique no ícone Dados Expansão.

Dados de Investimento e de Expansão Completo

Clique no + para adicionar os formatos de unidade da sua rede (loja, quiosque, unidades móveis ou home based). +

	Tipo	Contratos Operante	Contratos não Operante	Dados Expansão	Dados Investimento	Excluir
	Lojas	2094	0			

Número de franqueados da rede no Brasil:
 Modalidade da microfranquia:
 Data de assinatura do 1º contrato de franquia no Brasil:

Para **EXCLUIR UNIDADES QUE NÃO ESTÃO MAIS EM OPERAÇÃO**, clique no estado e cidade, identifique o CNPJ da unidade e clique em excluir.

ABF <https://central-h.portaldofranchising.com.br/associates/manager/408>

LISTA DE UNIDADES POR CIDADE

+ Adicionar

☐	Tipo	CNPJ	CEP	Estado	Cidade	Editar	Excluir
☐	Franqueada	18.026.886/0001-08	69912-900	AC	Rio Branco		
☐	Franqueada	18.044.229/0001-93	69900-715	AC	Rio Branco		
☐	Franqueada	19.559.292/0001-25	69905-040	AC	Rio Branco		

Para **ADICIONAR NOVAS UNIDADES**, você pode fazê-lo de duas maneiras: via planilha ou manualmente.

- **MANUALMENTE:** Ideal para a inclusão de poucas unidades. Em "Dados Expansão", clique no botão "Adicionar"

Em operação + Adicionar Importar Exportar

NOVA UNIDADE

Tipo de Expansão:
 Tipo de pessoa:
 CNPJ:
 Telefone:

Data de assinatura do contrato:

ENDEREÇO

CEP:
 Logradouro:
 Número:

Salvar

E adicione a unidade:

VIA PLANILHA: através da importação de uma planilha em branco: Clique em importar:

DADOS DE EXPANSÃO DE LOJAS



Em operação

[+ Adicionar](#)
[Importar](#)
[Exportar](#)

E siga a instrução do pop-up azul:

IMPORTAÇÃO LOJAS

Selecione a planilha padrão para a importação de unidades através do campo abaixo. Para baixar a planilha padrão sem dados [clique aqui](#).

Será feito o download da planilha no seu computador. Abra a planilha, faça a inclusão das unidades de acordo com as instruções e importe-a para o sistema. [Clique aqui](#) para acessar o material de apoios para atualização de dados.

Importante: O CNPJ deve estar ativo na Receita Federal e o CEP deve estar de acordo com o sistema dos Correios.

Para **ATUALIZAR DADOS DE UNIDADES EM OPERAÇÃO**, as unidades podem ser alteradas no sistema ou através da exportação da planilha que já está cadastrada.

3.4. POR QUE É IMPORTANTE MANTER OS DADOS ATUALIZADOS?

As informações (como número de unidades e franqueados) são usadas para validar a elegibilidade, calcular categorias, organizar a pesquisa, direcionar comunicações e liberar o relatório. Dados incorretos podem atrasar ou comprometer sua participação.

3.5. O NÚMERO DE FRANQUEADOS DEVE SER IGUAL AO NÚMERO DE UNIDADES?

Não necessariamente. Se você possui franqueados que operam uma ou mais unidades, você deve contabilizá-lo apenas uma vez para preencher o campo "Número de franqueados da rede no Brasil"



3.6. UNIDADES INTERNACIONAIS SÃO CONSIDERADAS PARA O SEF?

Não.

3.7. UNIDADES PRÓPRIAS E FRANQUEADOS NÃO INAUGURADOS ENTRAM NA CONTAGEM?

Não. Apenas unidades franqueadas efetivamente em operação são consideradas para o SEF. Franqueados com vínculo empregatício ou societário com a franqueadora também não são considerados.

3.8. COMO É A REGRA PARA MULTIFRANQUEADOS (VÁRIAS UNIDADES OU VÁRIAS MARCAS)?

Franqueados que operam mais de uma unidade da mesma marca respondem à pesquisa apenas uma vez. Se o franqueado opera marcas diferentes, ele deverá responder a uma pesquisa para cada marca.

3.9. O QUE SIGNIFICA "PRIMEIRO CONTRATO DE FRANQUIA"?

É a data de assinatura do primeiro contrato de franquia da marca. Essa informação é utilizada para verificar a elegibilidade e também para definir a categoria (Pleno, Sênior, Máster, Mega) da marca no SEF.

3.10. CASO UMA UNIDADE POSSUA MAIS DE UM SÓCIO, QUEM RESPONDE?

A recomendação é que responda o **sócio operador**, responsável pela gestão da unidade. Apenas um representante deverá responder o questionário por unidade.

3.11. QUAL É O PAPEL DO "RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DO SEF"?

Será a pessoa da sua equipe cadastrada para receber todas as comunicações oficiais da ABF relacionadas ao SEF, além de orientar internamente o andamento do processo.

3.12. A PESSOA RESPONSÁVEL PELO ACOMPANHAMENTO DO SEF SAIU DA EMPRESA OU MUDOU DE CARGO. COMO FAÇO PARA ATUALIZAR ESTE DADO?

A atualização deve ser realizada na Central do Associado da ABF: basta acessar o menu SEF, ir para a etapa "Dados Básicos" e alterar as informações de contato.

3.13. QUAIS SÃO AS CATEGORIAS DO SEF?

A categoria da marca é definida utilizando, entre outros critérios, a data de assinatura do "primeiro contrato de franquia".

Categoria	Requisitos Mínimos		
	Número de Franqueados	Número de Unidades Franqueadas	Tempo como Franqueador
Pleno	5	10	2 anos
Sênior	15	30	5 anos
Máster	30	60	10 anos
Mega	100	200	15 anos

3.14. QUAIS SÃO OS VALORES PARA PARTICIPAÇÃO?

O valor da inscrição varia conforme o número de franqueados e a data da inscrição. O pagamento pode ser feito por boleto ou parcelado em até 6x no cartão de crédito, conforme prazos e datas de cada lote.

	1º LOTE		2º LOTE		3º LOTE	
	2027		2027		2027	
	Inscrições entre 03 de agosto a 01 de setembro Valores 2026	Prazos e parcelas	Inscrições entre 02 de setembro a 05 de outubro Valores 2026	Prazos e parcelas	Inscrições entre 06 de outubro a 13 de novembro Valores 2026	Prazos e parcelas
de 5 a 35	R\$ 5.787	Em até 05 parcelas iguais Vencimentos 10/09/26 09/10/26 10/11/26 10/12/26 08/01/27	R\$ 6.393	Em até 04 parcelas iguais Vencimentos 09/10/26 10/11/26 10/12/26 08/01/27	R\$ 6.800	Em até 02 parcelas iguais Vencimentos 10/12/26 08/01/27
de 36 a 60	R\$ 7.016		R\$ 7.754		R\$ 8.247	
de 61 a 80	R\$ 7.754		R\$ 8.563		R\$ 9.113	
de 81 a 100	R\$ 11.197		R\$ 12.368		R\$ 13.164	
de 101 a 200	R\$ 15.624		R\$ 17.272		R\$ 18.373	
de 201 a 400	R\$ 17.707		R\$ 19.589		R\$ 20.832	
de 401 a 600	R\$ 18.690		R\$ 20.673		R\$ 21.989	
mais de 601	R\$ 19.673		R\$ 21.758		R\$ 23.147	

Nota: Marcas que optarem apenas pela Pesquisa têm 50% de desconto.

3.15. COMO PREENCHO A PLANILHA DE FRANQUEADOS?

No passo 3 (Upload Franqueados) do seu processo de inscrição, você deverá nos informar os dados de contato dos franqueados. Cada franqueado operador deve aparecer uma única vez com seus respectivos dados de identificação e contato (nome completo, e-mail, WhatsApp, CPF e celular alternativo), mesmo que ele tenha mais de uma unidade em operação.

O sistema está configurado para bloquear planilhas que contenham nomes, celulares, e-mails ou CPFs repetidos. Informe o telefone celular com WhatsApp disponível, e se possível mais um número alternativo, pois o instituto fará a abordagem da pesquisa por esses meios de comunicação.

Essas informações **não** poderão ser alteradas posteriormente sem justo motivo. Portanto, atente-se ao preenchimento, e se possível:

- **Certifique-se de que os números de WhatsApp são válidos;**
- **Certifique-se de que os e-mails informados são válidos;**
- **Informe previamente seus franqueados sobre a pesquisa e identifique a melhor forma de contato para as abordagens;**
- **Utilize números de contato diretos, evitando números comerciais;**

A validação da pesquisa e participação e a possibilidade de conquista da chancela é diretamente condicionado ao atingimento do número mínimo de respostas.

3.16. POSSO INTERROMPER A INSCRIÇÃO E CONTINUAR DEPOIS?

Sim. É fundamental enviar todas as informações corretas no ato da inscrição. Por isso, se você não tiver todos os dados em mãos (especialmente a planilha de franqueados atualizada), você pode salvar a inscrição na plataforma e finalizá-la posteriormente, desde que respeite o prazo final do período de inscrições. Recomenda-se, no entanto, concluir o processo o quanto antes.

3.17. A COF É OBRIGATÓRIA PARA PARTICIPAR DO SEF?

Sim, a Circular de oferta de Franquia (COF) faz parte dos documentos exigidos durante o processo de inscrição e deverá ser enviada conforme as orientações da ABF.

4. A PESQUISA E A METODOLOGIA

4.1. O QUE É A PESQUISA DE EXCELÊNCIA? É CONFIDENCIAL?

Sim, a pesquisa é 100% confidencial. A franqueadora não terá acesso às respostas individuais nem poderá identificar quais franqueados responderam, garantindo total liberdade e espontaneidade.

A Pesquisa de Excelência é o instrumento conduzido por um instituto independente para medir o nível de satisfação dos franqueados de forma imparcial. As respostas avaliam: satisfação geral, desempenho econômico, suporte operacional, relacionamento e práticas ESG.

4.2. COMO OS FRANQUEADOS RESPONDEM À PESQUISA?

A pesquisa é 100% online. O instituto de pesquisa envia um link único e exclusivo para o e-mail do franqueado. O WhatsApp e o telefone são usados apenas para lembretes e suporte técnico.

4.3. A MARCA CONSEGUE ACOMPANHAR O ANDAMENTO DA PESQUISA?

Sim. O instituto de pesquisa disponibiliza um portal de acompanhamento para que a marca visualize o progresso da coleta e a taxa de resposta da sua rede.

4.4. QUAL É A QUANTIDADE MÍNIMA DE RESPOSTAS E QUAL O IMPACTO SE A MINHA MARCA NÃO ATINGIR ESSE NÚMERO?

A quantidade mínima de respostas varia de acordo com o número total de franqueados informados pela rede e poderá ser consultada no [regulamento da premiação](#). Caso o instituto de pesquisa responsável não obtenha a quantidade mínima de respostas, o relatório final não será disponibilizado para a franqueadora e a chancela não será concedida.

4.5. A FRANQUEADORA CONSEGUE SABER QUAIS FRANQUEADOS RESPONDERAM À PESQUISA?

Não. Para garantir a imparcialidade e a confidencialidade da Pesquisa de Excelência, a franqueadora não terá acesso à identificação dos franqueados que responderam ao questionário, nem às respostas individuais.

A marca receberá apenas os resultados consolidados da pesquisa.

4.6. A FRANQUEADORA PODE ORIENTAR AS FRANQUIADOS SOBRE COMO RESPONDER A PESQUISA

Não é permitido orientar, sugerir ou influenciar o conteúdo das respostas, que devem refletir, exclusivamente, a percepção de cada franqueado.

A franqueadora pode incentivar a participação dos franqueados e reforçar a importância da pesquisa para o fortalecimento da rede.

4.7. O QUE ACONTECE SE A MINHA REDE NÃO ATINGIR A QUANTIDADE MÍNIMA DE RESPOSTAS?

Caso a quantidade mínima de respostas prevista na metodologia não seja atingida, a pesquisa não poderá ser validada.

Nessa situação, a marca não receberá o relatório de resultados nem poderá conquistar, se for o caso, a Chancela do Selo de Excelência em Franchising.

5. RESULTADOS, RELATÓRIOS E PREMIAÇÃO

5.1. QUANDO E COMO SABEREI O RESULTADO?

A ABF informará oficialmente, por e-mail, se a marca conquistou ou não a Chancela até o dia 19 de março de 2027.

5.2. COMO TEREI ACESSO AO RELATÓRIO DA PESQUISA?

O relatório (para quem atingiu a amostra mínima) será disponibilizado eletronicamente para download na Central do Associado, conforme orientações e prazos da ABF.

5.3. POSSO DIVULGAR A CHANCELA NAS REDES SOCIAIS?

Sim. Após a autorização e o comunicado oficial da ABF, a marca poderá divulgar a conquista (inclusive informando que é uma "marca premiada pela ABF"), desde que a comunicação seja verdadeira, relacionada à edição correspondente e respeite o manual de uso da identidade visual.

5.4. COMO FUNCIONA A CERIMÔNIA DE PREMIAÇÃO?

Marcas chanceladas recebem um (1) convite cortesia para o principal executivo participar do evento (previsto para maio de 2027), onde será entregue o troféu oficial. É possível adquirir convites extras, havendo disponibilidade.

6. PAPEL DO FRANQUEADOR

6.1. APÓS INSCREVER A MINHA MARCA NO SELO DE EXCELÊNCIA EM FRANCHISING DA ABF, QUAL É O MEU PAPEL COMO FRANQUEADOR?

O franqueador deve promover a participação da marca no selo junto aos seus franqueados. O Instituto de Pesquisa fará abordagens aos sócios operadores das unidades da sua rede, por e-mail, por WhatsApp e por ligação telefônica (como reforço), conforme descrito no regulamento, no entanto, o seu engajamento é indispensável para que os franqueados entendam a importância de participarem da pesquisa.

Você receberá da ABF materiais de comunicação para auxiliá-lo nesse processo. Não deixe de utilizá-los em comunicados internos, na intranet ou em outros meios disponíveis.

Além do atingimento de franqueados participantes ser essencial para pesquisa e conquista da chancela, quanto maior o número de respostas, mais assertivo será o seu relatório diagnóstico.

6.2. ONDE POSSO ESCLARECER DÚVIDAS SOBRE O PROCESSO DO SEF?

Em caso de dúvidas durante qualquer etapa do processo, a marca deverá entrar em contato com a equipe do SEF pelos canais oficiais da ABF.

A equipe está disponível para orientar os participantes sobre inscrições, atualização cadastral, pesquisa, resultados e demais etapas da premiação.

Contatos

Relacionamento: 11 98159-1850 ou 11 98159-1733

Email: relacionamento@abf.com.br

7. CHECKLISTS E BOAS PRÁTICAS

Antes de iniciar a inscrição, recomendamos conferir:

- Número atualizado de franqueados e de unidades em operação.
- Situação financeira perante a ABF.
- Cadastro atualizado na Central do Associado.
- Situação e regularidade dos CNPJs de todas as unidades.
- Circular de Oferta de Franquia (COF) atualizada.

Antes de concluir sua inscrição, confirme se:

- Os dados do Principal Executivo estão atualizados.
- O "Responsável pelo acompanhamento do SEF" está corretamente cadastrado.
- Todos os franqueados elegíveis foram incluídos.
- Os e-mails e telefones dos franqueados foram rigorosamente conferidos.
- Os CNPJs das unidades estão ativos.
- A COF foi enviada (upload).
- Todas as informações foram revisadas.
- A forma de pagamento foi escolhida e a inscrição concluída com sucesso.

7.1. BOAS PRÁTICAS PARA AUMENTAR A TAXA DE RESPOSTA DA SUA REDE

- Confira todos os e-mails e telefones cadastrados (se houver erro, o franqueado não recebe a pesquisa).
- Comunique previamente os franqueados sobre a realização da pesquisa e reforce a importância da participação (sempre sem influenciar as respostas).
- Oriente os franqueados a verificar as pastas de Spam e Promoções.
- Acompanhe regularmente o portal do SEF para monitorar a evolução da coleta.